

## ارزیابی ساختار، فرآیند و عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی ارومیه و تبریز، ۱۳۸۰

بهلول رحیمی<sup>۱\*</sup>، دکتر فیض‌اله اکبری<sup>۲</sup>، دکتر نصرت‌اله ضرغامی<sup>۳</sup>، دکتر ابوالقاسم پوررضا<sup>۴</sup>

### چکیده

بخش اورژانس از ابعاد گوناگون درمانی، اقتصادی، عاطفی، بهداشتی و اجتماعی - حقوقی دارای اهمیت ویژه است و توجه به آن در جهت بهبود وضعیت موجود در این گونه مراکز حائز اهمیت می‌باشد. این پژوهش با روش توصیفی - تحلیلی، نحوه عملکرد ۱۰ بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه‌های علوم پزشکی تبریز و ارومیه را مورد بررسی قرار داده و ضمن مقایسه با استانداردهای موجود در زمینه ساختار، فرآیند و عملکرد به ارزیابی بخش‌های مربوطه پرداخته است. با مراجعه مستقیم به بخش‌های اورژانس و با استفاده از پرسشنامه تنظیم شده براساس استانداردها، مصاحبه و مشاهده با همکاری مسئول بخش اورژانس جمع‌آوری و پردازش گردیده است.

نتایج حاصل نشان داد که در مقایسه با استانداردهای موجود، ۸۰ درصد بخش‌های اورژانس مورد مطالعه از لحاظ مدیریتی در وضعیت مطلوبی قرار داشتند. در زمینه نیروی انسانی ۹۰ درصد بخش‌های مورد مطالعه وضعیت متوسطی داشتند. در طی این پژوهش مشخص شد که موقعیت فیزیکی ۵۰ درصد بخش‌های اورژانس مورد مطالعه در زمینه فضا، تسهیلات و تجهیزات در مقایسه، نامناسب بود و عملکرد متوسط در کلیه مراکز مشاهده شد. درخصوص فرآیند آموزش پرسنل بخش اورژانس ۸۰ درصد بخش‌های اورژانس مورد مطالعه در وضعیت ضعیفی قرار داشتند و در نهایت از نظر وجود دستورالعمل‌های ضروری ۶۰ درصد بخش‌های اورژانس از موقعیت مطلوبی برخوردار بودند.

با توجه به اینکه وضعیت اکثر مراکز مورد مطالعه متوسط ارزیابی شده است و این امر با تحقق اهداف توسعه کشور و سیاست‌های بهداشت و درمان در تقویت کمی و کیفی فوریت‌های پزشکی مغایرت دارد، لذا توجه ویژه در این زمینه با تقویت مدیریت بیمارستان‌ها و تخصیص منابع و اعتبارات، امری اجتناب‌ناپذیر و ضروری به نظر می‌رسد.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی، اورژانس، استاندارد

۱- مربی، کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه (مؤلف مسئول \*).

۲- استادیار، دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران، تهران.

۳- استادیار، کلینیکال پاتولوژیست، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز، تبریز.

۴- استادیار، دکترای مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران، تهران.

## مقدمه

لحاظ شاخص‌های مدیریت، نیروی انسانی، فضا، تسهیلات و تجهیزات، فعالیت‌ها، فرآیند آموزشی و وجود دستورالعمل‌های لازم در بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه را در مقایسه با استانداردهای موجود (دفتر ارزشیابی وزارت بهداشت، ۱۳۷۶) مورد بررسی قرار داده است. در نهایت با توجه به نتایج حاصله کاستی‌ها و نارسایی‌های موجود در ابعاد مختلف بخش اورژانس و پیشنهادات اصلاحی در جهت بهینه‌سازی بخش‌های اورژانس ارائه شد. امید است زمینه برای انجام پژوهش‌های بعدی فراهم گردد.

## روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه توصیفی-تحلیلی و مقطعی می‌باشد. جامعه پژوهش را ۱۰ بیمارستان آموزشی شهرهای تبریز و ارومیه تشکیل می‌دادند. داده‌ها از طریق مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه و بررسی دفاتر و اسناد موجود جمع‌آوری گردید. گردآوری اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه و توسط پژوهشگر و مسئولین بخش اورژانس حاصل شد. پرسشنامه شامل دو قسمت با ۶۶ سؤال بود: قسمت اول با ۵ سؤال در زمینه مشخصات کلی بیمارستان، قسمت دوم مشتمل بر ۶۱ سؤال جداگانه با سؤالات بسته در زمینه شاخص‌های مدیریت، نیروی انسانی، فضا، تسهیلات و تجهیزات، فعالیت‌ها، فرآیند آموزشی و دستورالعمل‌های موجود جمعاً با ۶۱ سؤال. اندازه‌گیری گزینه‌ها با استفاده از مقیاس لیکرت ۵ گزینه‌ای و ۳ گزینه‌ای صورت گرفت. پس از گردآوری داده‌های مورد نیاز و به منظور گزارش نتایج، علاوه بر استفاده از روش‌های آمار توصیفی از روش‌های آمار استنباطی نیز استفاده گردید. کلیه محاسبات این پژوهش (فراوانی، درصد، آزمون دقیق فیشر) با استفاده از برنامه spss انجام شد.

## یافته‌های پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر ارزیابی ساختار، فرآیند و عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه‌های

ارزیابی وضعیت یک سازمان گام نخست در تلاشی آگاهانه برای ایجاد تحول و بهبود سازمان است که نقاط ضعف و قوت سازمان را مشخص ساخته و بر کاهش ضعف‌ها و تقویت نقاط قوت متمرکز می‌گردد (برومند، ۱۳۷۳). و طبق تعریف دفتر ارزشیابی ضوابط و استانداردهای وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مراکز فوریت‌های پزشکی مراکزی هستند که وظیفه امدادرسانی و درمان سریع و همه جانبه کلیه بیماران اورژانس، مصدومین حوادث و سوانح را بر عهده دارند (۱۳۷۶). بدیهی است که بیمارستان و بخش‌های مختلف آن به خصوص اورژانس هریک به عنوان سازمانی با وظایف حیاتی باید همگام با سایر واحدها و البته در صدر آنها مورد ارزیابی قرار گرفته و بهبود آنها در هر سطحی که در حد توان جامعه است سرلوحه امور قرار گیرد (برومند، ۱۳۷۳). اورژانس و مراکز فوریت‌های پزشکی با توجه به نقش حساس آنها در نجات جان انسان‌ها در مواقع بروز حوادث و سوانح یکی از ارکان ضروری و اجتناب ناپذیر بیمارستان‌های عمومی کشور می‌باشد. اهمیت و نقش حساس بخش اورژانس در مجموعه خدمات بیمارستانی به حدی است که وجود بخش اورژانس و فوریت‌های پزشکی در همه بیمارستان‌های عمومی، با رعایت حداقل ضوابط (ساختاری، فن‌آوری و انسانی) در ارزشیابی بیمارستان، یکی از ملاک‌ها و معیارهای اساسی شناخته شده و بدون آن کل بیمارستان زیر استاندارد شناخته خواهد شد (میردهقان، ۱۳۷۸). با توجه به تأکیدات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بر مسأله اورژانس و استفاده گسترده بیماران از بیمارستان‌های آموزشی، ارزیابی این بخش بسیار حائز اهمیت می‌باشد. در این تحقیق سعی شده که نحوه عملکرد اورژانس‌های بیمارستانی در مراکز آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی واقع در شهرهای تبریز و ارومیه مورد بررسی قرار گیرد. این بررسی هر سه بعد ساختار، فرآیند و عملکرد از



اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه در مقایسه با استانداردهای موجود از لحاظ مدیریت در وضعیت مطلوب و ۲۰ درصد در وضعیت متوسط قرار دارند و طبق آزمون به عمل آمده بین بیمارستان‌های دو شهر ارومیه و تبریز از لحاظ شاخص مدیریت اختلاف معنی‌داری مشاهده نشد (آزمون دقیق فیشر  $P = 0/533$ ).

نتیجه پژوهش انجام یافته توسط بهرامی و همکاران (۱۳۷۸) نشان داد که تمامی بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران از لحاظ نیروی انسانی در حد استاندارد بودند. در پژوهش دیگری که در بیمارستان‌های استان سمنان در سال ۱۳۷۷ توسط مشایخی و همکاران انجام یافته بود، ۴۲/۸ درصد مراکز زیر حد استاندارد بودند. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که ۹۰ درصد بخش‌های اورژانس مراکز مورد نظر این پژوهش در مقایسه با استانداردهای موجود از لحاظ نیروی انسانی در وضعیتی متوسط و ۱۰ درصد مراکز در وضعیت مطلوبی قرار دارند. طبق آزمون به عمل آمده بین بیمارستان‌های دو شهر ارومیه و تبریز از لحاظ شاخص نیروی انسانی اختلاف معنی‌داری مشاهده نشد (آزمون دقیق فیشر  $P = 0/7$ ).

در پژوهش گودرزی (۱۳۷۷) ۷۳/۵ درصد مراکز مورد مطالعه سطح شهر تهران از لحاظ شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات در وضعیت ضعیفی قرار داشتند. ولی در پژوهش حاضر ۵۰ درصد بخش‌های اورژانس مراکز مورد مطالعه در مقایسه با استانداردهای موجود از لحاظ شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات در وضعیتی ضعیف و ۵۰ درصد بقیه در وضعیت متوسطی قرار داشتند. همچنین طبق آزمون به عمل آمده بین بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های دو شهر تبریز و ارومیه از لحاظ شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات اختلاف آماری معنی‌داری وجود نداشت (آزمون دقیق فیشر  $P = 0/5$ ).

نتایج حاضر نشان می‌دهد که در مقایسه با استانداردهای موجود کلیه مراکز مورد مطالعه از لحاظ شاخص فعالیت‌ها عملکرد متوسطی داشتند.

علوم پزشکی ارومیه و تبریز بود که در راستای این پژوهش ۷ بیمارستان آموزشی از دانشگاه علوم پزشکی تبریز و ۳ بیمارستان از دانشگاه علوم پزشکی ارومیه شرکت نمودند. شاخص‌های مدیریت، نیروی انسانی، فعالیت‌ها و فرآیند آموزشی مورد ارزیابی قرار گرفتند که نتایج حاصل در جدول شماره (۱) نشان داده شده است.

بر اساس جدول شماره (۱) متوسط امتیاز کسب شده توسط شاخص مدیریت در بیمارستان‌های سطح شهر تبریز (۲/۶۹) بالاتر از متوسط امتیاز کسب شده توسط همان شاخص در بیمارستان‌های سطح شهر ارومیه (۳/۹۶) می‌باشد و در خصوص بقیه شاخص‌ها متوسط امتیاز کسب شده در بیمارستان‌های سطح شهر تبریز پایتتر از بیمارستان‌های سطح شهر ارومیه است.

همچنین شاخص‌های فضا، تسهیلات و تجهیزات، دستورالعمل‌های موجود مورد ارزیابی قرار گرفتند که نتایج حاصل در جداول (شماره ۲ و ۳) نشان داده شده است.

مطابق جدول شماره ۲ متوسط امتیاز کسب شده توسط شاخص فضا، تسهیلات و تجهیزات در بیمارستان‌های سطح شهر ارومیه (۱/۹۲) در وضعیت بالاتری نسبت به متوسط امتیاز بیمارستان‌های سطح شهر تبریز (۱/۸۸) قرار دارد.

مطابق جدول شماره ۳ متوسط امتیاز کسب شده توسط شاخص وجود دستورالعمل‌های ضروری در بیمارستان‌های سطح شهر ارومیه (۲/۷۴) در وضعیت بالاتری نسبت به متوسط امتیاز بیمارستان‌های سطح شهر تبریز (۲/۵۵) قرار دارد.

در نهایت جمع‌بندی نهایی وضعیت بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه در زمینه‌های مورد پژوهش (مدیریت، نیروی انسانی، فضا، تسهیلات و تجهیزات، فعالیت‌ها، فرآیند آموزشی دستورالعمل‌های موجود) در تقسیم‌بندی‌های مطلوب، متوسط و ضعیف در جدول شماره (۴) نشان داده شده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر نشان داد که ۸۰ درصد بخش‌های

بیمارستان‌های کشور لااقل هر ۶ ماه یک بار تحت بازرسی قرار می‌گیرد و به پرسنل آن آموزش‌های لازم جهت جبران کاستی‌ها داده شود.

۳) براساس نتایج حاصل از بررسی وضعیت شاخص آموزش، پیشنهاد می‌گردد که همزمان با برگزاری رشته تخصصی طب اورژانس در دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور دوره یک ماهه بخش اورژانس در طی دوران بالینی رشته پزشکی به صورت اجباری برگزار گردد و کلاس آموزش فوریت‌های پزشکی برای پرسنل از قبیل مراقبت‌های ویژه احیاء قلبی و ریوی، ATLS<sup>۱</sup>، ACLS<sup>۲</sup> و BLS<sup>۳</sup> و... به صورت مداوم تشکیل شود.

۴) از آنجا که بیشتر جامعه آماری مورد نظر در وضعیت متوسط ارزیابی شده‌اند و این امر با تحقق اهداف توسعه کشور و سیاست‌های بهداشت و درمان در تقویت کمی و کیفی فوریت‌های پزشکی همخوانی ندارد، لذا توجه ویژه در این زمینه با تقویت مدیریت بیمارستان‌ها و تخصیص منابع و اعتبارات، امری اجتناب‌ناپذیر و ضروری به نظر می‌رسد. از این رو پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آینده علل و عوامل مؤثر بر عملکرد بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های کشور در زمینه‌های مدیریت، نیروی انسانی، فضا، تسهیلات و تجهیزات، فعالیت‌ها، فرآیند آموزشی دستورالعمل‌های موجود مورد بررسی قرار گیرد.

### تشکر و قدردانی

بر خود واجب می‌دانیم از معاونت‌های درمان، رؤسا و مدیران بیمارستان‌ها و از کلیه همکاران بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه که ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند کمال تشکر و قدردانی به عمل آوریم.

نتایج مربوط به شاخص آموزش نشان می‌دهد که ۸۰ درصد مراکز مورد مطالعه در وضعیتی ضعیف و ۲۰ درصد در وضعیت متوسط قرار دارند. طبق آزمون به عمل آمده بین بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه در شهر تبریز و ارومیه از لحاظ شاخص آموزش اختلاف معنی‌دار وجود ندارد (آزمون دقیق فیشر  $P = ۰/۴۶۶۷$ )

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که ۶۰ درصد مراکز مورد مطالعه در مقایسه با استانداردهای موجود درخصوص دستورالعمل‌های ضروری مربوطه، وضعیتی مطلوب و ۴۰ درصد بقیه وضعیت متوسط دارند. طبق آزمون به عمل آمده بین بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه دو شهر تبریز و ارومیه از لحاظ شاخص وجود دستورالعمل‌های ضروری اختلاف معنی‌داری مشاهده نشد (آزمون دقیق فیشر  $P = ۰/۱۶۶۷$ ).

### پیشنهادهات

۱) با توجه به نتایج به دست آمده در مورد امکانات فیزیکی بخش‌های اورژانس ضروری است که به طراحی بخش اورژانس و ارتباط صحیح آن با سایر بخش‌های بیمارستان توجه کافی شده و فضا و تسهیلات بخش اورژانس براساس استانداردها و با تدوین برنامه‌های کوتاه مدت و میان مدت تأمین شود. از آنجاییکه بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس، معمولاً دچار سوانح یا بیماری‌های شدید بوده و بعضاً قادر به راه رفتن نیستند و از طرفی نیاز به آزمایشات پاراکلینیکی و خدمات تشخیص و تصویری و... دارند، پیشنهاد می‌شود به هنگام طراحی بیمارستان‌ها، بخش‌های آزمایشگاه، رادیولوژی، اتاق عمل و مراقبت‌های ویژه در جوار بخش اورژانس قرار گیرد و اگر چنانچه امکان این کار وجود ندارد از تجهیزات پرتابل جهت مصارف رادیولوژی، مراقبت‌های ویژه و... استفاده گردد. حتماً در سر در بخش اورژانس (داخل و خارج) تابلوهای واضحی جهت رویت عموم نصب شود.

۲) با توجه به نتایج به دست آمده در مورد شاخص‌های فعالیت اورژانس پیشنهاد می‌شود که بخش اورژانس در کلیه

1 - Advanced Trauma Life Support

2 - Advanced Cardiac Life Support

3 - Basic Life Support

جدول شماره (۱): توزیع فراوانی مطلق و نسبی پاسخ داده شده به سؤالات مربوط به شاخص‌های عملکردی بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های ارومیه و تبریز، ۱۳۸۰

شاخص	شهر	پاسخ‌ها		همیشه		اغلب مواقع		گاهی		به ندرت		خیر		مجموع امتیاز	متوسط امتیاز کسب شده هر یک از سؤالات شاخص مذکور در شهر مربوطه	متوسط امتیاز کسب شده هر یک از سؤالات شاخص مذکور در کل بیمارستان‌ها
		تبریز	ارومیه	تبریز	ارومیه	تبریز	ارومیه	تبریز	ارومیه	تبریز	ارومیه	تبریز	ارومیه			
مدیریت	تبریز	۴۵	۸۰/۳	۷	۱۲/۶	۲	۳/۵۷	۲	۳/۵۷	۲	۳/۵۷	-	-	۲۰۷	۳/۶۹	۳/۶۸
	ارومیه	۱۹	۷۹/۱	۴	۶/۱۶	-	-	-	-	-	-	۱	۴/۳۲	۸۸	۳/۶۶	
نیروی انسانی	تبریز	۲۵	۳۹/۵	۲۲	۳۴/۸	۵	۸/۱۳	۵	۸/۱۳	۵	۸/۱۳	۶	۹/۴۸	۱۸۱	۲/۸۷	۲/۹۴
	ارومیه	۱۱	۴۰/۷	۱۰	۳۷	۴	۱۴/۸	۲	۷/۵	-	-	-	-	۸۴	۳/۱۱	
فعالیت‌ها	تبریز	۵۶	۶۱/۶	۱۲	۱۳/۱	۵	۵/۴۵	۱۰	۱۰/۹	۸	۹/۵۳	۲۸۰	۳/۰۷	۱۳۱	۳/۳۵	۳/۱۶
	ارومیه	۲۵	۶۴	۷	۱۸	۴	۱۰/۲	۲	۵/۱۲	۱	۲/۷۲	۱۳۱	۳/۳۵	۱۳۱	۳/۳۵	
آموزش	تبریز	۱	۳/۵۷	۱۰	۳۵/۷	۵	۱۷/۹	۵	۱۷/۹	۵	۱۷/۹	۷	۲۵	۴۹	۱/۷۵	۱/۷۷
	ارومیه	۳	۲۵	۲	۱۶/۷	۲	۱۶/۷	-	-	-	-	۵	۴۱/۶	۲۲	۱/۸۳	

جدول شماره (۲): توزیع فراوانی مطلق و نسبی پاسخ‌های داده شده به سؤالات مربوط به شاخص امکانات فیزیکی بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های ارومیه و تبریز، ۱۳۸۰

شاخص	شهر	پاسخ‌ها		مناسب		نسبتاً مناسب		نامناسب		مجموع امتیاز	متوسط امتیاز کسب شده هر یک از سؤالات شاخص مذکور در شهر مربوطه	متوسط امتیاز کسب شده هر یک از سؤالات شاخص مذکور در کل بیمارستان‌ها
		تبریز	ارومیه	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد			
فضاء، تسهیلات و تجهیزات	تبریز	۳۸	۳۰/۰۲	۳۳	۲۶/۰۷	۵۵	۴۳/۹۱	۲۳۵	۱/۸۶	۲۳۵	۱/۸۶	۱/۸۸
	ارومیه	۱۸	۳۳/۳	۱۴	۲۵/۹	۲۲	۴۰/۸	۱۰۴	۱/۹۲	۱۰۴	۱/۹۲	

جدول شماره (۳): توزیع فراوانی مطلق و نسبی پاسخ‌های داده شده به سؤالات مربوط به شاخص وجود دستورالعمل در بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های ارومیه و تبریز، ۱۳۸۰

متوسط امتیاز	متوسط امتیاز	مجموع امتیاز	ابلاغ نشده				ابلاغ شده				<div>پاسخ‌ها</div> <div>شهر</div> <div>شاخص</div>	
			اقدامات لازم صورت نمی‌گیرد		اقدامات لازم صورت می‌گیرد		اجرا نمی‌شود		اجرا می‌شود			
			درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
کسب شده هریک از سؤالات مذکور در کل بیمارستان‌ها	کسب شده هر یک از سؤالات شاخص مذکور در شهر مربوطه		۶/۷۸	۴	۱۸/۹۶	۱۲	۳/۱۶	۲	۷۱/۱	۴۵	تبریز	وجود
۲/۶۱	۲/۵۵	۱۶۱	۳/۷	۱	۱۴/۹	۴	-	-	۸۱/۴	۲۲	ارومیه	دستورالعمل
	۲/۷۴	۷۴										

جدول شماره (۴): رتبه‌های عملکردی بخش‌های اورژانس بیمارستان‌های مورد مطالعه در مقایسه با استانداردهای موجود، ۱۳۸۰

نام بیمارستان	شاخص	مدیریت	نیروی انسانی	فعالیت‌ها	آموزش	فضا، تسهیلات، تجهیزات	وجود دستورالعمل‌های ضروری
اما خمینی تبریز	۱	۱	۱	۲	۳	۲	۱
سینا تبریز	۱	۱	۲	۲	۳	۳	۲
الزهرا تبریز	۱	۱	۲	۲	۳	۲	۳
کودکان تبریز	۱	۱	۲	۲	۳	۳	۱
نیکوکاری تبریز	۱	۱	۲	۲	۲	۳	۲
طالقانی تبریز	۱	۱	۲	۲	۲	۳	۱
شهدا تبریز	۲	۲	۲	۲	۳	۲	۲
امام خمینی ارومیه	۱	۱	۲	۲	۳	۲	۱
طالقانی ارومیه	۱	۱	۲	۲	۳	۲	۱
مطهری ارومیه	۲	۲	۲	۲	۳	۳	۱

تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۷.

- 9- Steinhauer, R. Baucr, J. "The emergency management plan". RN, 2002 Jun; 65(6), Jun 2002, [medline], 40-5.
- 10- Kim DH, Proctor, PW and Amos, LK. "Emergency management standards clarified". JT Comm Perspect. 22(1), Jan 2002: 6, 9, [medline].

### فهرست منابع:

- ۱- اردلان، پرویز، «ارزیابی شبکه اورژانس استان کرمانشاه در شش ماهه اول سال ۱۳۷۴». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۵.
- ۲- برومند، زهرا. بهبود و بازسازی سازمان. تهران: نشر هور، ۱۳۷۳.
- ۳- بهرامی، مهدی. «ارزیابی عملکرد بخش اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی ایران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۸.
- ۴- دستورالعمل استاندارد و ضوابط ارزشیابی بیمارستان‌های عمومی کشور. دفتر ارزشیابی، ضوابط و استانداردهای درمانی وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، پیوست نامه شماره ۷۵۲۳۴، ۱۳۷۶.
- ۵- ضوابط استاندارد امداد رسانی، درمان و بازتوانی بیماران حوادث و سوانح و فوریت‌های پزشکی دفتر ارزشیابی، ضوابط و استانداردهای درمانی وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۷۶.
- ۶- میردهقان، سیدمحمدحسین. «آشنایی با اداره ارزشیابی مؤسسات پزشکی»، ندا: نشریه داخلی دانشگاه علوم پزشکی تهران، سال اول، شماره ۷۵، شهریور و مهر ۱۳۷۸.
- ۷- گودرزی، خدیجه. «ارزیابی عملکرد بخش فوریت‌های پزشکی بیمارستان‌های شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۷.
- ۸- مشایخی، شاهین. «ارزیابی عملکرد بخش مراقبت‌های بخش اورژانس بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه سمنان و دانشکده پزشکی شاهرود». پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، واحد علوم و



## Structure, Process and Performance Evaluation of Emergency Department in Teaching Hospitals Affiliated with Uromia and Tabriz Universities of Medical Sciences

B.Rahimi, M.S.<sup>1</sup> N. Zarghami Ph.D.<sup>2</sup> F. Akbari, M.D.<sup>3</sup> A. Pourreza, Ph.D.<sup>4</sup>

### Abstract

The emergency department from different point of views including treatment, economics, emotional, healthy, and social-right is very important. Therefore, quality improvement of this center needed prompt medical attention.

This study has been carried out by descriptive analysis to assess the performance of ten emergency departments in teaching hospitals affiliated with Tabriz university of medical sciences and Uromia university of medical sciences. All departments were evaluated and compared based on Structure, process and performance standards. All information were obtained by direct attending in emergency departments using questioners based on standards, interview, and observations and analyzed by statistic methods.

Based on above mentioned parameters and in comparison with ministry of health and medical education's standards, it was shown that management of 80% emergency departments were in good situation. In case of manpower, 90% of emergency departments were in average situation. In this study, it was cleared that 50% of evaluated departments were in bad situations regarding space, facilities, and equipments. Average performance were observed in 100% of centers. Regarding education of emergency departments personnel, 80% were in weak situation. In final, only 60% of emergency departments were performed rules of health and education well.

Based on obtained results it was shown that emergency departments were in average situations which is far away from development goals of country and ministry of health and medical education policy regarding improving quality and quantity of this departments, so special attention is needed for improving management of hospitals along with more support and funds.

**Keywords:** Evaluation, Emergency ward, Standard

1 - Instructor, M.S in Health Services Administration, Educational Development Center, Uromia University of Medical Sciences, Uromia(Corresponding Author\*).

2 - Professor Assistant, Ph.D in Health Services Administration, School of Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran.

3 - Professor Assistant, Clinical Pathologist, School of Medicine, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz.

4 - Professor Assistant, Ph.D in Health Services Administration, School of Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran.